

杉並区納付センター業務委託 基本仕様書

特別区民税・都民税・森林環境税（以下、「住民税」という。）及び国民健康保険料等の公債権等の納付案内等業務の委託契約について必要な事項を定める。なお、各業務の詳細については、個別仕様書により定める。

1 件名

杉並区納付センター業務委託

2 納付センターの開設日等

(1) 開設日

令和8年4月1日 ～ 令和9年3月31日

平日及び5～6月を除く区が指定する土曜日・日曜日の258日

ただし、土曜日及び日曜日は合わせて20日とする。

(2) 開設時間

午前9時から午後5時まで

ただし、毎週1日（5～6月を除く区が指定する平日）は午後8時まで

(3) 休業日

開設日以外の土曜日、日曜日、祝休日、

令和8年12月24日～令和9年1月4日（年末年始）

(4) その他

開設日等の変更が必要となったときは、別途協議の上、定めるものとする。

3 履行場所

杉並区役所中棟2階納税課内（東京都杉並区阿佐谷南一丁目15番1号）

別紙1-1「納付センター業務委託 従事場所」参照

4 業務の目的及び概要

特別区民税・都民税・森林環境税や国民健康保険料等の公債権等に係る滞納金の早期徴収や累積滞納の防止を図るために、対象者に対し、電話や訪問による納付案内等を実施する。併せて民間事業者が有する債権回収の知識、手法を活用し、区職員が行う収納管理事務や公権力の行使に関連する事務の補助業務を実施する。

(1) 架電、受電による納付案内業務

(2) 訪問による納付案内業務

(3) 自動音声架電およびSMS送信による納付案内業務

(4) 事務補助業務

5 業務体制等

(1) 業務責任者

業務責任者は、各業務内容に精通し、本業務委託契約に関して区担当者との連絡調整が可能な者とする。なお、外出等不在となる場合は、副業務責任者にその職務を代理させなければならない。

(2) 副業務責任者

各業務の業務従事者の中から1名以上置くものとする。副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者の不在時にその職務を代理すること。

※業務責任者又は副業務責任者は区の執務室に常駐すること。

(3) オペレーター（従事者）

正午から午後2時までは2名以上を配置するものとする。なお、オペレーターは、正午から午後2時までを除き外国語による対応が可能な者を各言語1名以上（兼務可）常駐させなければならない。

なお、英語・中国語を使用する能力を有するオペレーターの配置は必須とし、その他言語については任意とする（以下、「外国語」と表記する場合は同条件を意味する。）。外国語対応スケジュール等については、区と協議のうえ決定すること。

(4) 訪問員（従事者）

訪問業務に関する準備等を行うものとする。

訪問員は、杉並区以外に居住する者とし、訪問は1ルートを1名従事とする。

(5) 事務補助員（従事者）

(6) その他

オペレーター、訪問員、事務補助員は兼務することができる。

その他、必要な事項に関し、区との協議により変更することができる。

6 業務責任者の業務

各業務について進行管理を行い、区に対し必要な報告や相談、協議等を行うこと。各業務の詳細については、個別仕様書に規定する。

(1) 業務の適切な遂行及び進捗状況の管理等のマネジメント

(2) 従事者の管理・指導・研修

(3) 対象税目間の調整及び架電リストの調製

(4) 個人情報の適正管理及び情報セキュリティ対策

(5) 業務全般における苦情及び不測の事態への対応

(6) 業務報告書（日報及び月報）の作成、区への月次・年次報告

(7) 従事者等の事故等対応

(8) 業務委託証の管理

(9) 消耗品管理（区指定の帳票類や封筒など）

7 業務マニュアルの作成・管理

委託業務に当たり、対象税目の概要、納付案内に必要な事項、システムの操作、個人情報情報の取扱い、緊急時対応及びその他必要な事項について業務マニュアルを整備し、年度最初の開設日（4月1日）以前において、区の承認を得ると共に提出するものとする。また、その内容について従事者に周知すると共に、必要な教育・研修等を行うものとする。なお、業務マニュアル作成に当たり必要な情報は、区が提供する。

(1) 上記に示すほか、次の場合、事業者は区の承認を得なければならない。

- ① 業務マニュアルを改訂するとき。
- ② 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。
- ③ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

8 従事者名簿等の提出

事業者は、従事者名簿を区に提出し承認を得なければならない。従事者に変更が生じる場合には、区の事前承認を得なければならない。

9 業務報告書及び従事計画書の提出

事業者は、区に対し月に一回程度の定例報告を行うこと。それに当たり、月報・業務実績等の分析及び意見交換を行い、区と協働して目的達成及び課題解決に尽力すること。

また、定期的に従事計画書を提出し、区の事前承認を得ること。

10 研修の実施

事業者は、労働関係法令を遵守するとともに、業務を円滑に行うため、従事者に対して、次に示す事項の研修や教育指導を実施し、常に従事者の業務能力の向上に努めなければならない。

- (1) 関係法令等、業務に必要な知識を習得させること。
- (2) 業務の重要性を理解させること。
- (3) 個人情報等の守秘義務を理解させること。
- (4) 事故、緊急時等の危機管理意識を養成させ、対策を徹底させること。
- (5) 納付案内に必要な接遇を習得させること。
- (6) 端末機（滞納管理システム）を迅速に操作する技能を修得させること。
- (7) 事務処理手順や業務マニュアルを理解し修得させること。

11 従事者の遵守事項

- (1) 関係法令及び仕様書、区との協議内容に基づき、業務を着実に履行すること。
- (2) 研修及び教育指導を通じて業務に必要な能力を習得し、丁寧な接遇で対応すること。
- (3) 業務に関係ない行為及びこれに類する行為をしてはならない。
- (4) いかなる理由があっても、対象者等から金品、その他物品等を収受してはならない。
- (5) 従事者に課せられた税金・社会保険料等の支払いは、必ず納期限内に納付すること。また、事

業者は、これらを滞納しないよう従事者に対する指導・監督を怠らないこと。

- (6) 社会観念上、区役所に勤務する者として適切な服装で従事すること。
- (7) 信義誠実の原則に基づき、区民等の信頼を裏切ることのないよう誠実に行動するとともに、公序良俗に反することをしてはならない。

12 秘密の保持

- (1) 事業者及び従事者は、本業務の履行にあたり「個人情報の保護に関する法律」、「杉並区個人情報保護に関する条例」等の法令等に基づき厳格な個人情報の管理を行うとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 事業者は、前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴し、区に提出しなければならない。
- (3) 事業者は、別に定める「個人情報に係る外部委託仕様書」を遵守し、業務を履行するため定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 事業者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、事業者に在職中の従事者のみならず事業者を退職した者に対しても責任を負う。
- (5) 事業者は、従事者に納付センター執務室内に業務に関わるもの以外の私物の持ち込みを行わせてはならない。ただし、事前に区の承認を得ているものはこの限りでない。
- (6) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

13 物品（機器、備品）等の負担区分

- (1) 執務室（約 31 平方メートル）等に備える、区が貸与する貸出可能物品等は下表の通り。数は予定であり変更する場合がある。業務に必要な下記の物は区が負担し、その他に必要な物品や交通費等は事業者が負担すること。

	機器、備品等	数	備考
ア	端末機（基幹系システム端末）	10 台	オペレーター用（架電・受電用）8、管理者用 2 ※当該端末を使用して行う事務補助業務もある。
イ	端末機（外部接続用端末）	1 台	事務補助業務用
ウ	プリンター	1 台	
エ	電話機	11 台	オペレーター用 8、管理者用 2、内線 1 ※納付センター専用の電話回線：1 回線
オ	ヘッドセット	8 セット	オペレーター用
カ	事務用机・椅子	10 セット	オペレーター用 8、管理者用 2
キ	作業用テーブル	2 台	付属椅子 4 脚程度
ク	書庫（鍵付き）	2 台	上下に設置。ともに鍵付き
ケ	キャビネット（鍵付き）	1 台	端末機保管用

コ	ロッカー	2台	男性用1、女性用1
サ	訪問用自転車	3台	区共用の自転車を貸与(※下記(5)参照)
シ	コピー機	1台	納税課執務室内のコピー機
ス	リソグラフ	(共用)	庁内共用のリソグラフ機器を使用
セ	シュレッダー	(共用)	納税課内のシュレッダー入れに廃棄

- (2) 上表に示す物品等は適正に使用・管理し、委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (3) 上表に示す物品等について、故障・損傷・紛失等があった場合は、直ちに区に報告するものとする。なお、事業者の過失により生じたものであるときは、事業者の負担により賠償しなければならない。
- (4) 上表のほか、消耗品(区指定の帳票類、封筒、チラシ等)、光熱水費、電話通信料及びSMS送信費用は、区が負担する。
- (5) 自転車の定期メンテナンスは区が行う(通常の利用時に生じたパンクや経年劣化による修理を含む)。事業者は、必ず損害賠償保険に加入すること。自転車は事業者が調達することも可能とするが、その場合は近隣の有料駐輪場(事業者負担)を確保すること。
- (6) 負担区分については、区との協議により追加・修正することができる。

14 端末機(滞納管理システム)の操作

- (1) 端末機を操作する者は、生体認証の登録を行わなければならない。
- (2) 従事者毎に端末機の操作のための個別のIDを付与する。従事者はIDに対するパスワードを設定し、パスワードを他人に知らせてはならない。
- (3) 端末機を受託業務の範囲を超えて使用してはならない。
- (4) 区は、必要があると認められる場合は、端末機の操作履歴を確認できるものとする。

15 支払方法

区は、月毎に事業者の業務の履行確認後、請求に基づき委託料を支払う。

16 業務履行の質の確保及び履行状況の評価

- (1) 事業者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取り組みを行うように努めなければならない。また、「履行評価基準」に基づく履行評価を前期(7月頃)・後期(11月頃)に分けて、区に提出しなければならない。
- (2) 区は、「履行評価基準」に基づき、事業者の履行状況の評価するものとする。

17 杉並区公契約条例の適用

公契約条例に基づく特定公契約に該当するため、当該条例・規則の内容を理解し、「特定労働者等の労働条件等に関する事項の報告書」の提出を行うこと。その他、区からの必要な指導等へ誠実に対応・協力すること。

18 事故、緊急時の対応等

事業者は、事故、緊急時等の対応に備えるため、区が定めた対応手順に基づき安全管理マニュアルを作成するとともに、次の対応を行わなければならない。

- (1) 現場からの本部への緊急連絡、本部からの現場への指示など、迅速に対応するとともに、本部は、遅滞なく区に第一報を報告すること。
- (2) 第一報後、事故等の概要及び対処等の「事故報告書」を作成し、書面により速やかに区に報告するものとする。
- (3) 安全管理マニュアルに変更の必要が生じた場合は、区と協議の上定めるものとする。

19 損害賠償責任

事業者は、従事者が故意または過失により施設及びその物品等を滅失し、または毀損した場合、若しくは第三者に損害を与えた場合、事業者は区に速やかに報告するとともに、区の指示に従い、原状回復し、又はその損害を賠償しなければならない。

20 監査等

本委託業務が区の監査等の対象となる場合において、事業者は説明を求められ、又は調査の対象となり帳簿書類その他の記録の提出を求められた場合、区の指示に従い対応を図るとともに、説明資料の作成等に協力すること。また、本委託業務に係る書類については、事業完了の日の属する年度の終了後5年間保管しなければならない。

21 業務の引継ぎ

本委託業務が終了する場合、又は事業者が変更となる場合には、区及び他受託者に対し、安定して円滑に業務継続できるように引継ぎを行うこと。事業者は、受託期間中に本業務にかかる引継書を作成し、書面により区へ提出するとともに、他受託者が立ち会いのもと、実務を交えた業務引継ぎを行うこと。

22 その他

本仕様書に記載されていない事項又は疑義が生じた場合等は、区と協議の上定めるものとする。

担当：杉並区区民生活部納税課納税係

山崎・岡野・笹岡

電話：03-3312-2111

(内線：2215、2216)

個別仕様書（架電・受電による納付案内業務）

1 対象者

電話（架電・受電）による納付案内を行う対象者は、次の債権の滞納者とする。なお、住民税については区が別途契約する自動音声架電及びSMS（ショートメッセージサービス）を実施する。

- （1）住民税
- （2）国民健康保険料
- （3）軽自動車税
- （4）介護保険料
- （5）保育料
- （6）奨学資金返還金
- （7）後期高齢者医療保険料
- （8）国民健康保険不当利得返還金
- （9）区と事業者が協議の上、合意した債権

2 業務内容

（1）電話による納付案内業務

- ① 電話による納付案内は滞納管理システムまたは紙リストを使用する。
- ② 滞納管理システムを利用する場合は、区が指定した条件で対象者の抽出処理を行い、架電対象者リストを作成する（場合により、区が特定のリストを提示することもある）。架電する際は、対象者の最新の納付状況や交渉経過等を確認し、架電対象者の最終判定を行う。
- ③ 架電により本人と接触できた場合は納付案内を行い、家族と接触した場合や留守番電話の場合は、個人情報に留意した上で伝言を残す。
- ④ 接触できた場合は、納付約束につながるように努めるものとする。
- ⑤ 必要に応じ、区の所管部門へ電話を転送し引継ぎする。

（2）受電業務

- ① 区民等からの問い合わせ対応（架電・訪問に対する折り返しへの対応、支払い状況・納付方法・納付書再発行・その他納付に関する問い合わせ等）のための受電業務を行う。
- ② 必要に応じ、区の所管部門へ電話を転送し引継ぎする。

（3）外国人対応に関する業務

- ① 電話による納付案内業務及び受電業務において、外国語の対応を行う。
- ② 区の求めに応じ、納税課等の電話、窓口において外国語の対応を行う。
- ③ 区の求めに応じ、外国語の文書作成、及び日本語への翻訳を行う。

（4）納付案内に付随する業務

- ① 納付書の発行業務： 納付案内において納付書再発行の申し出を受けた場合は、納付書を作成し、封入・封緘後、区に引き継ぎする。なお、宛名シール等に送付先を記入した場合は、封入物との確認を必ずダブルチェックしなければならない。

- ② 分割納付に係る業務：納付案内において分割納付の申し出を受けた場合、分割納付の内容を記録し、区に引き継ぎする。
- ③ 納付に係る案内業務：納付に関する問合せや質問を受けた場合には、区からの配付資料等や業務マニュアルにより回答する。また、内容により担当所管課を案内する。
- ④ 口座振替案内業務： 口座振替の加入を勧奨する。原則、WEB 口座振替受付サービスの利用を案内する。その上で、申込書の送付を希望された場合は、口座振替依頼書（申込書）の封入・封緘を行い、区に引き継ぐ。
- ⑤ 納付案内における経過等を記録する業務
- ⑥ 区指定の用紙等により区へ報告する業務
- ⑦ 納付案内に係る各種計画、統計、分析を行う業務
- ⑧ 納付案内及び受電等の業務により派生する事務（報告書等の作成、区指定の帳票類や封筒などの管理、封筒の宛名書等を含む）
- ⑨ その他、納付案内業務のため、区が必要と認める業務

(5) 年間予定件数（架電・受電）

下記の年間予定は、適宜変更されるものとする。また、効果的・効率的な架電を行うための見直しについて、事業者は区に提案することができるものとする。

【架電件数】

①住民税（普徴）	44,000 件（うち、自動音声架電 35,200 件、オペレーターによる架電 8,800 件） ※毎月 4,000 件程度 5～6 月 1,000 件程度
住民税（特徴）	2,500 件
②国民健康保険料	41,300 件 ※毎月 4,000 件程度 6～7 月 1,000 件程度
③軽自動車税	6,300 件
④介護保険料	7,800 件
⑤保育料	140 件
⑥奨学資金返還金	160 件
⑦後期高齢者医療保険料	2,600 件
⑧国民健康保険不当利得返還金	970 件
計	105,770 件

【受電件数】

①住民税（普徴）	11,000 件
住民税（特徴）	250 件
②国民健康保険料	2,400 件
③軽自動車税	240 件
④介護保険料	270 件
⑤保育料	20 件
⑥奨学資金返還金	10 件
⑦後期高齢者医療保険料	90 件
⑧国民健康保険不当利得返還金	70 件
計	14,350 件

3 業務責任者の業務（架電・受電）

- (1) 架電予定件数、接触率（架電）、受電件数、納付約束件数、納付金額、納付率等の集計（月次）
- (2) 納付書発行、区への連絡票起票 等に関する実績集計（年間）
- (3) 進行管理、従事者が聴取した電話番号登録などの事務補助、訪問業務との連携、その他区への提案

個別仕様書（訪問による納付案内業務）

1 対象者

訪問による納付案内を行う対象者は、次の債権の滞納者とする。

- (1) 住民税
- (2) 国民健康保険料
- (3) 区と事業者が協議の上、合意した債権

2 訪問による納付案内業務

- (1) 訪問業務は、納付案内、文書の差し置き、居住確認（表札の確認、住居の状況確認等）を行うものとする。なお、現金等の収納は行わない。
- (2) 区が指定した条件で対象者の抽出処理を行い、訪問対象者リストを作成する（場合により、区が特定のリストを提示することもある）。訪問する際は、対象者の最新の納付状況や交渉経過等を確認し、訪問対象者の最終判定を行う。
- (3) 滞納管理システムに訪問予定者の入力を行う。
- (4) 訪問の際は、個人情報の紛失防止のため対策を講じ、区の事前承認を受けなければならない。
- (5) 訪問員は、訪問中に納付センターと緊急の連絡が取れる機器（携帯電話等）を携帯する。
- (6) 訪問員は業務委託証を常時携帯し、納税義務者等から請求があった場合は速やかに提示するようにしなければならない。
- (7) 訪問は区内及び自転車での訪問が可能な杉並区に隣接する区及び市で行う。

3 納付案内に付随する業務

- (1) 納付案内の結果を滞納管理システムに記録する。
- (2) 区への連絡事項がある場合は、連絡票に記入し区に提出する。

4 年間予定件数（訪問）

① 住民税	1,500 件
② 国民健康保険料	1,500 件
計	3,000 件

- (1) 年間予定は適宜変更されるものとする。
- (2) より効果的・効率的な訪問を行うための見直しについて、事業者は区に提案できるものとする。

5 業務責任者の業務（訪問）

- (1) 訪問案内件数、連絡票投函件数、連絡票未投函件数、接触率、納付約束件数、納付金額、納付率、納付書再発行及び送付依頼件数等の集計（月次）
- (2) 進行管理、訪問予定（候補者や候補地域など）についての区との調整
- (3) 訪問の効果検証、架電との効果的な組み合わせ、その他 区への提案

個別仕様書（自動音声架電及びSMS送信による納付案内業務）

1 納付案内の対象者

対象者は、次の債権の滞納者とする。

- (1) 住民税
- (2) 区と事業者が協議の上、合意した債権

2 業務内容

杉並区が別途契約する自動音声架電システムや、SMS（ショートメッセージサービス）送信を利用した納付案内業務

- (1) 滞納管理システムを利用して区が指定した条件で対象者の抽出処理を行い、対象者リストを作成する（場合により、区が特定のリストを提示することもある）。
- (2) 滞納管理システムに発信予定の入力を行う。
- (3) 自動音声架電およびSMS送信による区民等からの返電対応（納付案内、納付書再発行、その他納付に関する問い合わせ等）
- (4) 必要に応じ、区の所管部門へ電話を転送し引継ぎする。

3 年間予定件数（自動音声架電及びSMS送信）

自動音声架電	35,200 件
SMS 発信	12,000 件

4 業務責任者の業務（自動音声架電及びSMS送信）

- (1) スケジュールの作成及び進行管理
- (2) 自動音声架電件数、返電件数、応答なしの場合のSMS送信件数等の集計（月次）
- (3) 架電、訪問との効果的な組み合わせ、その他 区への提案

個別仕様書（事務補助業務）

1 事務補助業務の対象税目

住民税

2 事務補助業務内容

業務内容の詳細および予定件数は別紙 1 - 2 「事務補助業務一覧表」を参照

- (1) 財産調査関連
- (2) 公用請求関連
- (3) 口座振替関連
- (4) 公売事務関連
- (5) 還付収納関連
- (6) その他、区が必要と認める業務

3 業務責任者の業務

- (1) 処理スケジュールの作成と進行管理
- (2) 各業務内容の把握、補助
- (3) 処理する書類の受け渡しや職員への引継ぎ